

### Warum so garstig? Zum Einfluss von realweltlichen, medien- und diskussionsimmanenten sowie situativen Faktoren auf die (In)Zivilität von Onlinediskussionen

Jost, Pablo; Köhler, Christina

Erstveröffentlichung / Primary Publication

Sammelwerksbeitrag / collection article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Jost, P., & Köhler, C. (2019). Warum so garstig? Zum Einfluss von realweltlichen, medien- und diskussionsimmanenten sowie situativen Faktoren auf die (In)Zivilität von Onlinediskussionen. In I. Engelmann, M. Legrand, & H. Marzinkowski (Hrsg.), *Politische Partizipation im Medienwandel* (S. 321-344). Berlin <https://doi.org/10.17174/dcr.v6.13>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY Lizenz (Namensnennung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY Licence (Attribution). For more Information see:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

**Empfohlene Zitierung:** Jost, P., & Köhler, C. (2019). Warum so garstig? Zum Einfluss von realweltlichen, medien- und diskussionsimmanenten sowie situativen Faktoren auf die (In)Zivilität von Onlinediskussionen. In I. Engelmann, M. Legrand, & H. Marzinkowski (Hrsg.), *Politische Partizipation im Medienwandel* (S. 321-344). doi: 10.17174/dcr.v6.13

**Zusammenfassung:** Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Frage, welche Faktoren das Ausmaß von Inzivilität und argumentativer Qualität in Nutzerkommentaren beeinflussen. Kognitives und affektives Involvement werden als zentrale Triebfedern für das Verfassen von Nutzerkommentaren identifiziert. Wir vermuten, dass realweltliche, medien- und diskussionsimmanenten sowie situative Faktoren das Ausmaß kognitiven sowie affektiven Involvements und darüber vermittelt auch das Kommentierverhalten beeinflussen. In einer Inhaltsanalyse von Nutzerkommentaren unter Onlineartikeln zu Tarifkonflikten auf bild.de und spiegel.de aus dem Jahr 2015 untersuchen wir den relativen Einfluss der verschiedenen Faktoren auf das Ausmaß an Inzivilität und argumentativer Qualität in Onlinediskussionen. Insbesondere die situativen Faktoren entscheiden darüber, inwieweit Nutzende inzivil oder diskursiv kommentiert. Allerdings schließen sich Inzivilität und argumentative Qualität keineswegs aus.

**Lizenz:** Creative Commons Attribution 4.0 (CC-BY 4.0)

*Pablo Jost & Christina Köhler*

## Warum so garstig?

Zum Einfluss von realweltlichen, medien- und diskussionsimmanenten sowie situativen Faktoren auf die (In)Zivilität von Onlinediskussionen

### **1 Einleitung**

Bis dato waren es vor allem die publizistischen Massenmedien, die gesellschaftlichen Akteuren eine Plattform boten, um ihre Positionen in den öffentlichen Diskurs einzubringen. Allerdings ist der Zugang zu diesen Medien in der Regel nur einigen wenigen – zumeist prominenten und einflussreichen – Personen vorbehalten, während ein Großteil der Bürgerinnen und Bürger auf die Rolle passiver Zaungäste reduziert bleibt. Diese erzwungene Passivität soll – so eine prominente These – durch das Internet und insbesondere seine Web2.0-Anwendungen aufgebrochen werden, indem es als alternative Plattform für Diskurse zwischen Bürgerinnen und Bürgern, aber auch mit politischen und gesellschaftlichen Repräsentantinnen und Repräsentanten fungiert (Barber, 2006; Dahlgren, 2005; Papacharissi, 2002). Insbesondere die Onlineangebote von Tageszeitungen bieten den Nutzenden die Möglichkeit, journalistische Inhalte zu kommentieren. Diese Diskussionen betten journalistische Texte auf digitalen Plattformen in einen Kontext aus Meinungen anderer Nutzende ein und werden von einem großen Publikum rezipiert (Stroud, Scacco, Muddiman, & Curry, 2015). Dabei werden die Kommentare der Nutzenden (im Folgenden: Nutzer-

kommentare) insbesondere bei politisch-gesellschaftlichen Streitfragen aufmerksam gelesen, um das „Meinungsklima zu erspüren“ (Springer, 2014, S. 156).

Allerdings entspricht die Realität in den Kommentarspalten häufig nicht dem Ideal eines deliberativen Diskurses (Coe, Kenski, & Rains, 2014; Sobieraj & Berry, 2011). So ist immer wieder zu beobachten, dass Nutzende in respektlosem oder gar beleidigendem Ton mit- bzw. übereinander kommunizieren und sich die Kommentare demnach durch Inzivilität auszeichnen. Gemeinhin gelten die Eigenschaften der Artikel (z. B. Coe et al., 2014), die Eigenschaften der Plattform (z. B. Freelon, 2015) oder der situative Kontext (z. B. Ziegele, 2016) als mögliche Einflussfaktoren auf den Grad der Inzivilität der Nutzerkommentare. Allerdings steht die simultane Erforschung potenzieller Einflüsse noch am Anfang. Auch ist bis dato nur ausschnitthaft untersucht worden, welche Faktoren die argumentative Qualität von Onlinediskussionen beeinflussen (Hwang, Kim, & Kim, 2016). Argumentative Qualität wird nämlich oftmals als Gegenstück zu Inzivilität in Nutzerkommentaren begriffen (Friess & Eilders, 2015; Prochazka, Weber, & Schweiger, 2016). Dies scheint plausibel, wird die Rationalität der Argumentation doch im Habermas'schen (1981) Verständnis für das Gelingen eines Diskurses vorausgesetzt. Auch führt inzivil vorgebrachter Widerspruch zu bestehenden Positionen zu einer Abwehrhaltung und der Verfestigung der eigenen Vorstellungen (Hwang et al., 2016), was die konsensuale Lösung eines Konfliktes erschwert. Zudem scheint das Ziel einer auf Konsens basierenden Beilegung gesellschaftlicher Streitfragen mit der Verwendung von Beleidigungen schwer vereinbar. Für andere Merkmale eines deliberativen Diskurses gilt dies nicht: So schließen sich ein inziviler Umgangston und die Fundierung der Argumentation durch externe Belege nicht zwangsläufig aus (z. B. Coe et al., 2014).

Mit einer Inhaltsanalyse von insgesamt 3.572 Nutzerkommentaren unter 66 Artikeln auf den Onlinepräsenzen von Bild und Spiegel zu Tarifkonflikten aus dem Jahr 2015 untersuchen wir den relativen Einfluss verschiedener Faktoren auf das Ausmaß an Inzivilität und diskursiver Qualität in Onlinediskussionen (F1). Dabei erfassen wir simultan die Bedeutung realweltlicher, artikelimmanenter, diskussionsimmanenter und situativer Faktoren. In einem zweiten Schritt werden wir prüfen, ob sich bestimmte Merkmale von Inzivilität und argumentativer Qualität vereinbaren lassen (F2).

## 2 (Online-)Deliberation

Im Kontext deliberativer Demokratietheorien wird die Vitalität von politischen Systemen mitunter an der Kapazität und Kompetenz ihrer Mitglieder bemessen, sich untereinander austauschen zu können (Barber, 2006). Deliberation als Prozess wird als kollektiver, diskursiver Austausch zwischen Bürgerinnen und Bürgern verstanden, der prinzipiell allen offensteht und in einer konsensualen Entscheidungsfindung mündet (Habermas, 1981). Deliberation kann aus drei verschiedenen Perspektiven betrachtet werden: die institutionelle (Input-Level), die prozessualer (Throughput Level) und die Wirkungsperspektive (Productive Outcome Level) (Friess & Eilders, 2015).

Die *institutionelle* Perspektive setzt sich vor allem mit den Rahmenbedingungen auseinander, unter denen Diskurse stattfinden (können). Darunter fallen etwa plattformspezifische Aspekte wie beispielsweise die (A)Synchronität der Kommunikation (Janssen & Kies, 2005) oder die Architektur von Onlineforen (Wright & Street, 2007) sowie die An- oder Abwesenheit einer Moderatorin oder eines Moderators zur Förderung eines deliberativen, zivilen Diskussionsklimas (Wise, Hamman, & Thorson, 2006). Als Konsequenz dieser Plattformspezifika divergiert das deliberative Niveau beispielsweise zwischen verschiedenen Nachrichtenwebseiten (z. B. Ruiz, Domingo, Micó, Díaz-Noci, Meso, & Masip, 2011) oder zwischen Nachrichtenwebseiten und Sozialen Netzwerken (z. B. Esau, Friess, & Eilders, 2017; Freelon, 2015).

Aus *prozessualer* Perspektive interessiert, wie Kommunikation online gestaltet sein muss, um zu einer wohlbegründeten Entscheidung gelangen zu können. So sollen hierarchische Strukturen zwischen den Teilnehmenden zugunsten der Überzeugungskraft von rationalen und begründeten Argumenten aufgegeben werden (Dahlberg, 2001; Habermas, 1981). Die vorgebrachten Argumente sollten den Regeln der Logik entsprechen und auf allgemein anerkannten Fakten rekurrieren (Toulmin, 1996). Die Verwendung von Evidenzen – also Belege, die die Diskutierenden zur Stützung heranziehen – machen die Argumentation nachvollziehbar, überprüfbar und damit transparenter. Zu solchen Belegen zählen Meinungen von Expertinnen und Experten, Zitate oder Statistiken (Levasseur & Dean, 1996). Zudem sollen sich die Teilnehmenden in einer Diskussion aufeinander beziehen. Hierbei wird zwischen formalem Bezug, also dem Beantworten innerhalb einer feststehenden (technischen) Diskussionsarchitektur, und substanziellem Bezug,

also der inhaltlichen Auseinandersetzung mit anderen Teilnehmenden, unterschieden (Stromer-Galley, 2007). Insbesondere letztere Form der Interaktivität ist Voraussetzung für den Austausch von Argumenten und zudem Gradmesser für die Aufmerksamkeit gegenüber den Positionen anderer Diskutierender. Ein weiteres Gütekriterium ist die Zivilität der Beiträge in einer Onlinediskussion. Argumente sollen in freundlicher und respektvoller Sprache vorgetragen werden. Operationalisiert wird Zivilität unter anderem mit der Abwesenheit von Beleidigungen oder Stereotypen (z. B. Zhang, Cao, & Tran, 2013).

Schließlich geht es um die *Wirkung* der deliberativen Kommunikationsprozesse. Hierbei kann zwischen individueller und gesellschaftlicher Perspektive unterschieden werden (Friess & Eilders, 2015). Angeführt wird, dass die aktive Teilnahme an Onlinediskussionen das Wissen zu politischen Sachfragen, die Zahl der verfügbaren Argumente und die Bereitschaft sich politisch zu engagieren steigern kann (Iyengar, Luskin, & Fishkin, 2005; Min, 2007). Auch auf unbeteiligte Beobachtende von Onlinediskussionen (sog., Lurker) wird ein Effekt vermutet. Diese können durch Beobachtung der transparent gestalteten Entscheidungsprozesse Informationen über die verhandelten Sachfragen abwägen und in ihre individuellen Wissensstrukturen integrieren (Springer, Engelmann & Pfaffinger, 2015; Stroud et al., 2015). Zudem besteht die Hoffnung, dass Onlinedeliberation insgesamt die Legitimität der so gefundenen Entscheidungen auf gesellschaftlicher Ebene stärkt (Friess & Eilders, 2015). Jedoch wird immer wieder beklagt, dass politische und gesellschaftliche Debatten eben nicht jenem deliberativen Ideal entsprechen, sondern zunehmend polarisiert geführt werden und Meinungsfreiheit mit Respektlosigkeit verwechselt wird (Mutz & Reeves, 2005; Sobieraj & Berry, 2011).

### 3 Inzivilität

In Deutschland sind die Grenzen zwischen Meinungsfreiheit und justiziablen Äußerungen spätestens mit dem Aufkommen von Hasskommentaren gegen Geflüchtete in den Fokus der öffentlichen Debatte gelangt. Entsprechend wird die Verantwortung von Medien, Politik und Justiz zur Regulierung und Ahndung solcher Hassbotschaften diskutiert (Fricke, 2017; Neumann & Arendt, 2016).

Hasskommentare sind die Extremform eines Phänomens, das wissenschaftlich unter dem Schlagwort der *Inzivilität* bereits seit längerem diskutiert wird. Unter

Inzivilität wird gemeinhin ein „unnecessarily disrespectful tone toward the discussion forum, its participants, or its topics“ (Coe et al., 2014, S. 660) verstanden. Als inzivil gelten Äußerungen, die Stereotype und Beleidigungen enthalten oder sich vulgären Vokabularen bedienen. Auch Aggression und Emotionalisierung der Sprache werden als Teilaspekte von Inzivilität verstanden (Coe et al., 2014; Massaro & Stryker, 2012; Mutz & Reeves, 2005). Inzivile Äußerungen haben zum Ziel, andere Diskutierende zu diskreditieren und zum Schweigen zu bringen und gehen mit einer negativen Bewertung des Gegenübers einher (Brooks & Geer, 2007).

Als eine Konsequenz von Inzivilität in Onlinediskussionen gilt eine sinkende Bereitschaft zur aktiven Partizipation. Einige Nutzende meiden Foren und Plattformen, auf denen sie befürchten müssen, selbst Opfer von Inzivilität zu werden (Ziegele, 2016). Aber auch die wahrgenommene Substanzlosigkeit (inziviler) Onlinediskussionen senkt das Partizipationsinteresse (z. B. Springer et al., 2015). Inzivilität in politischen Debatten kann weiterhin das Vertrauen in die Demokratie beschädigen (Mutz & Reeves, 2005) und dazu führen, dass sich die Meinungen der Nutzenden in einer Diskussion polarisieren (Anderson, Brossard, Scheufele, Xenos, & Ladwig, 2014). Weiterhin evozieren aggressive Nutzerkommentare, die konträr zur eigenen Meinung sind, vermehrt aggressive Antworten (Rösner & Krämer, 2016). Allerdings kann Inzivilität die Aufmerksamkeit für gegnerische Positionen und die Erinnerungsleistung bezüglich der Diskussionsinhalte erhöhen (Hwang et al., 2016). Dennoch ist insgesamt zu vermuten, dass Inzivilität die Einlösung eines deliberativen Anspruchs an Onlinediskussionen mittelfristig unwahrscheinlicher macht. Nicht nur aus deliberativer Perspektive, sondern auch aus Sicht der Medienunternehmen sind negative Folgen von Inzivilität zu beobachten. So steht zu befürchten, dass inzivile Nutzerkommentare die wahrgenommene Qualität journalistischer Produkte verringern (z. B. Diakopoulos & Naaman, 2011; Prochazka et al., 2016). In Anbetracht der gravierenden potentiellen Auswirkungen von Inzivilität, scheint es notwendig, sich intensiver den auslösenden Faktoren zu widmen.

#### **4 Involvement als Trigger**

Als Motiv für interpersonale Kommunikation gilt unter anderem das Involvement, das Nutzende dem Diskussionsgegenstand entgegenbringen (Onyekwere,

Rubin, & Infante, 1991). Involvement gilt auch im Kontext von Onlinediskussionen als „ein entscheidender Vermittler der Kommentierbereitschaft“ (Ziegele, 2016, S. 279). Involvement ist das Ergebnis der wahrgenommenen Relevanz eines Objekts für eine Person und deren Selbstkonzept. Diese Relevanzwahrnehmung basiert auf persönlichen Erfahrungen, Werten und Interessen (Zaichkowsky, 1985). Unterschieden wird zwischen kognitivem und affektivem Involvement. Kognitives Involvement ist das Ergebnis kognitiver Abwägungsprozesse bezüglich der Bedeutung, die eine Person einem Objekt beimisst. Affektives Involvement hingegen ist stärker mit dem Selbstkonzept verbunden und wird durch verschiedene Gefühlszustände hervorgerufen (Perse, 1990, 1998; Putrevu & Lord, 1994). Im Kontext von Onlinediskussionen ist Involvement als empfundene Relevanz gegenüber der diskutierten Sachfrage zu verstehen – wobei sich dies sowohl in kognitivem wie auch affektivem Involvement äußern kann. Beide Arten des Involvements erhöhen die Bereitschaft sich in Onlinediskussionen zu beteiligen. Messen Nutzende einem Thema keine Relevanz bei, sind also nicht involviert, so sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass sie sich aktiv an Onlinediskussionen beteiligen.

Allerdings ist zu vermuten, dass die unterschiedlichen Arten von Involvement zu einem unterschiedlichen Grad an Inzivilität und argumentativer Qualität im Sinne der deliberativen Perspektive in Nutzerkommentaren führen können (Ziegele, Weber, Quiring, & Breiner, 2017). Forschung zu Onlinekommentaren zeigt, dass kognitiv involvierte Nutzende Informationen oder eigene Erfahrungen in Online-Diskussionen einbringen möchten (Diakopoulos & Naaman, 2011). Dies gilt auch für das Verbreiten von Inhalten im Internet: Nutzende teilen vor allem jene Inhalte, die sie für sich und andere als relevant erachten (Bobkowski, 2015). Zudem argumentieren kognitiv Involvierte eher mit dem Ziel, andere von ihrer Sicht auf die Dinge zu überzeugen. Somit lässt sich festhalten, dass kognitives Involvement eher deliberative Anschlusskommunikation im Sinne hoher argumentativer Qualität begünstigt. Affektives Involvement erhöht ebenfalls den Wunsch, sich sozial austauschen zu wollen (Rimé, 2009). Allerdings verläuft die Anschlusskommunikation dann ebenfalls eher auf einem emotionalen Niveau. So begünstigen etwa negative emotionale Zustände (bspw. Ärger) verbale Aggressionen (Bodenmann, Meuwly, Bradbury, Gmelch, & Ledermann, 2010; Stucke & Sporer, 2002). Demnach kann man annehmen, dass affektives Involvement eher zu inzivilen Nutzerkommentaren führt. Im Kontext von Onlinediskussionen stellt sich damit die Frage, welche Faktoren welchen Typ von Involvement beeinflussen.



Als Quelle von Involvement sind zunächst persönliche Erfahrungen zu nennen (Rimé, 2009). Im Kontext von Onlinekommentaren ist davon auszugehen, dass die Intensität von Diskussionen mit dem *Grad an potenzieller Betroffenheit* der diskutierten Sachfragen zunimmt. Sind die erwarteten oder tatsächlichen Konsequenzen von Ereignissen negativ, so kann davon ausgegangen werden, dass mehr Nutzende negativ affektiv involviert sind und die Kommentare entsprechend inzivilierender sind (H1).

Weiterhin stimulieren *artikelimmanente Faktoren* Anschlusskommunikation. So gelten Nachrichtenfaktoren nicht nur für Journalistinnen und Journalisten, sondern auch für Rezipientinnen und Rezipienten als Relevanzindikatoren (Eilders, 2006). Damit lässt sich der positive Einfluss von Nachrichtenfaktoren auf die Kommentierhäufigkeit über eben jenes Relevanzempfinden erklären (Weber, 2014; Ziegele, Breiner & Quiring, 2014). Allerdings führen negative Nachrichtenartikel oder Botschaften zu negativen Emotionen bei den Nutzenden (Rimé, 2009). Stehen eine Person sowie deren Handlungen und Eigenschaften im Zentrum der Berichterstattung, so vergrößert dies – verglichen mit einer abstrakten und faktenorientierten Darstellung eines Sachverhalts – das Identifikationspotenzial und die Empathie der Rezipierenden (Galtung & Ruge, 1965). Sowohl Empathie als auch Identifikation begünstigen affektives als auch kognitives Involvement. Dabei werden Unterschiede zwischen Privatpersonen und Personen öffentlichen Interesses vermutet. So wird das Handeln von Elite-Personen und Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern seitens der Rezipierenden häufig kritisch bewertet. Zudem empfinden Nutzende mitunter Unmut über eine wahrgenommene Einseitigkeit, wenn ausschließlich Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern und Repräsentantinnen und Repräsentanten Gegenstand der Berichterstattung sind (Ziegele, 2016). Es steht somit zu vermuten, dass negative, personalisierte und emotionalisierte Artikel zu inzivileren Nutzerkommentaren führen (H2).

Nutzerkommentare sind – so zumindest die deliberative Idealvorstellung – in einen Kontext bestehender Diskussionen eingebettet, die potenzielle Autorinnen und Autoren zumindest in Teilen lesen und auf die sie sich im besten Fall beziehen. Die bereits vorhandenen Nutzerkommentare können demnach als *diskussionsimmanente Faktoren* begriffen werden. Das vorhandene Diskussionsklima trägt letztlich dazu bei, wie die einzelnen Nutzerkommentare ausgestaltet sind. Ein Diskussionsumfeld aus argumentativ hochwertigen Kommentaren führt mutmaßlich

zu einer kognitiven Auseinandersetzung mit den Inhalten, während inzivile Kommentare eher zu affektivem Involvement führen (Cheng, Bernstein, Danescu-Niculescu-Mizil, & Leskovec, 2017; Ziegele, 2016). Entsprechend gehen wir von einem „Abfärbef-Effekt“ des Diskussionsklimas aus (H3).

Schließlich gibt es *situative Faktoren aus dem Entstehungskontext* der Kommentare. Erinnern sich Nutzende beim Verfassen eines Kommentares an negative Erlebnisse, so kann dies erneut zu negativen affektiven Zuständen führen (Rimé, 2009), was letztlich zu inzivilerem Kommentierverhalten führen sollte (H4.1). Weiter können Nutzende Kommentare verfassen, um sich mit anderen Diskutierenden auszutauschen und diese argumentativ vom eigenen Standpunkt zu überzeugen (Baker, 1999) (H4.2).

Studien verweisen darauf, dass Inzivilität im Umgangston nicht zwangsläufig mit argumentativer Substanzlosigkeit einhergehen muss (z. B. Coe et al., 2014). Dieser Befund erscheint insbesondere dann plausibel, wenn man das Verhältnis zwischen affektivem und kognitivem Involvement betrachtet: beide können als Konsequenz von Nachrichtenrezeption gleichzeitig auftreten und Verarbeitungsprozesse beeinflussen (Perse, 1990). Demnach erscheint es plausibel, dass Nutzende durch die hier skizzierten Einflussfaktoren sowohl affektiv als auch kognitiv involviert sind. So sollte sich die Präsenz inziviler wie auch argumentativer Elemente in den Nutzerkommentaren nicht ausschließen (H5).

## **5 Methodisches Vorgehen zur Untersuchung von Artikeln und Nutzerkommentaren**

Die Basis der vorliegenden Untersuchung bildet eine Inhaltsanalyse von Artikeln und korrespondierenden Nutzerkommentaren zu verschiedenen Tarifkonflikten im Jahr 2015, die auf den Online-Nachrichtenplattformen bild.de und spiegel.de veröffentlicht wurden. Die beiden Plattformen stellten im Dezember 2015 (Ende des Untersuchungszeitraumes) die reichweitenstärksten deutschen Onlinenachrichtenangebote (gemessen in Visits Online und Mobile) dar (IVW, 2017) und waren damit für zahlreiche Nutzende eine zentrale Informationsquelle für tagesaktuelles Geschehen. *Die Auswahl der Artikel* auf den Online-Nachrichtenplattformen erfolgte in einem ersten Schritt über den Suchstring „Tarif UND (Streik OR Verhandlung) site:www.bild.de OR site:www.spiegel.de“ auf Google.de.

In einem zweiten Schritt wurden jene Artikel ausgewählt, die dem inhaltlichen Aufgreifkriterium „Bezug zu einem Tarifkonflikt in Deutschland“ genügten. Dieses inhaltliche Kriterium war erfüllt, wenn entweder die Tarifauseinandersetzung (z. B. Metallstreik), die beteiligten Tarifpartner (z. B. IG Metall und Gesamtmetall) und/oder die betroffene Branche (z. B. Metall- und Elektroindustrie) sowie die betroffenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (z. B. Metallarbeiter) erwähnt wurden. In einem letzten Schritt wurde aus der identifizierten Grundgesamtheit jeder zweite Artikel gezogen ( $N = 93$ ).

Für jeden Artikel in der Stichprobe wurden außerdem die korrespondierenden *Nutzerkommentare* auf den beiden Online-Nachrichtenplattformen erfasst. Ziel war es hier, den Diskussionsstrang möglichst umfassend abzubilden, sodass jeder zweite eigenständige Nutzerkommentar und je Kommentar alle dazugehörigen Antwortkommentare gezogen wurden (jeweils chronologisch sortiert). Die Gesamtstichprobe umfasst damit 3.733 Kommentare. Da es das Bestreben der vorliegenden Analyse war, den Einfluss des umgebenden Diskussionsklimas zu untersuchen, wurden all jene Fälle ausgeschlossen, bei denen davon ausgegangen werden konnte, dass kein umgebendes Diskussionsklima aus anderen Nutzerkommentaren vorhanden war: Zum einen bei Artikeln, die weniger als zwei Nutzerkommentare nach sich zogen. Zum anderen wurden alle Kommentare ausgeschlossen, die chronologisch betrachtet als erstes unter dem Artikel zu finden waren. Die *finale Stichprobe* der vorliegenden Analyse besteht demnach aus 66 Artikeln und 3.572 korrespondierenden Kommentaren.

*Gegenstand der Untersuchung* sind Tarifkonflikte in Deutschland, über die auf bild.de und spiegel.de im Zeitraum von Dezember 2014 und Dezember 2015 berichtet wurde. Die regelmäßig stattfindenden Auseinandersetzungen zwischen Arbeitgeberverbänden und Gewerkschaften in verschiedenen Branchen bilden einen Kern der deutschen Arbeitsmarktpolitik. Da 60 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Deutschland zu Bedingungen arbeiten, die durch Tarifverträge geregelt sind (Kädtler, 2014), kann von einer breiten gesellschaftlichen Relevanz der Thematik ausgegangen werden. Überdies gilt insbesondere das Jahr 2015 in der jüngeren Vergangenheit sowohl mit Blick auf die durchschnittliche Intensität der ausgetragenen Konflikte als auch aufgrund der insgesamt 1.120.200 streikbedingten Ausfalltage als besonders konfliktreich (Institut der deutschen Wirtschaft Köln, 2017), was die öffentliche Wahrnehmung des Themas zusätzlich begünstigt haben dürfte. Die Berichterstattung auf den beiden

Online-Nachrichtenplattformen deckte dabei Konflikte aus den verschiedensten Bereichen ab (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Amazon, Post, Bahn oder Metallindustrie, Sozial- und Erziehungsdienst, Pilotinnen und Piloten, Flugbegleiterinnen und Flugbegleiter, Lehrerinnen und Lehrer). Neben den langfristigen Folgen für die eigenen Arbeitsbedingungen sind Bürgerinnen und Bürger vor allem dann unmittelbar durch Tarifkonflikte betroffen, wenn Arbeitskampfmaßnahmen ergriffen werden. Jedoch ist anzunehmen, dass das Ausmaß an potentieller Betroffenheit beträchtlich schwankt (Lewicki & Litterer, 1985): Während Verzögerungen am Fließband oder ein verspätetes Päckchen vermutlich über kürzere Zeiträume in Kauf genommen werden, kann der ausgefallene Ferienflieger oder massive Verzögerungen im öffentlichen Fernverkehr durchaus Unmut hervorrufen. Vor allem dann, wenn sich Warnstreiks und Streiks also nur über einen kurzen Zeitraum erstrecken oder in Branchen ausgetragen werden, die wenige Konsequenzen im Alltag der Menschen nach sich ziehen (z. B. in Branchen mit wenig Endkundenkontakt), ist die unmittelbare Betroffenheit durch Tarifkonflikte eher gering. In der Summe stellen Tarifkonflikte demnach ein prototypisches Beispiel für gesellschaftliche Streitfragen mit breiter Relevanz dar, wobei die einzelnen Auseinandersetzungen gleichzeitig mit einem unterschiedlichen Ausmaß an Betroffenheit in der allgemeinen Bevölkerung einhergehen können. Damit eignen sie sich insbesondere zur Untersuchung von realweltlichen Faktoren auf das Diskussionsverhalten von Nutzenden in besonderem Maße.

Im Rahmen unserer Studie sollen zwei spezifische Aspekte des Diskussionsverhaltens von Nutzenden betrachtet werden: Zum einen das Ausmaß an Inzivilität und zum anderen das Ausmaß an argumentativer Qualität in einem Nutzerkommentar. Die Konstrukte werden oftmals als Gegensatzpaar behandelt (Ruiz et al., 2011; Ziegele, 2016). Da sowohl bei Inzivilität als auch bei argumentativer Qualität davon ausgegangen werden kann, dass bereits ein Merkmal ausreicht, um das entsprechende Konstrukt zu indizieren, wurden beide als formative Summenindizes gebildet. *Inzivilität* basiert auf den jeweils dichotom skalierten (1 = vorhanden) Items Emotionalisierung und Aggressivität. Emotionalisierung liegt dann vor, wenn die Verfasserin oder der Verfasser eine sehr bildhafte, hyperbolische oder pathetische Sprache bemüht oder explizit Emotionen ausdrückt. Ein Kommentar wird dann als aggressiv verstanden, wenn die Kommentarschreiberin oder der Kommentarschreiber konfrontativ und/oder unter Verwendung von Ausrufen, Drohungen oder Beleidigungen kommuniziert.

Wenn die Autorin oder der Autor eines Kommentars hingegen Evidenzen anbringt oder ihre/seine Argumentation differenziert aufbaut (ebenfalls jeweils dichotom skaliert), so zeichnet sich der Beitrag durch *argumentative Qualität* aus. Evidenzen sind faktische Aussagen oder Meinungen, die nicht von der kommentierenden Person stammen, von dieser aber angeführt werden, um ihre Argumentation zu stützen (bspw. historische Vergleiche, Zitate von Autoritäten und statistische Belege). Die Argumentation in einem Kommentar gilt dann als differenziert, wenn die Verfasserin oder der Verfasser einschränkende und bedingende Faktoren benennt.

Um diese beiden Muster in Diskussionen von Nutzenden zu erklären, wurden vier verschiedene Faktorenbündel herangezogen. Zur Operationalisierung der *realweltlichen Faktoren* wurden die Tarifkonflikte, über die im Untersuchungszeitraum berichtet wurde, in zwei Gruppen eingeteilt: Einerseits Auseinandersetzungen, die mit einer vermeintlichen hohen Betroffenheit (=1) der allgemeinen Bevölkerung einhergingen, weil sie von lang andauernden Arbeitskämpfmaßnahmen begleitet wurden und diese in zentralen Bereichen des gesellschaftlichen Alltags zur spüren waren (Tarifkonflikte der Lokführerinnen und Lokführer sowie im Sozial- und Erziehungsdienst); andererseits Konflikte mit vergleichsweise kurzen Warnstreiks und Streiks, deren Folgen auch nicht unmittelbar im Alltag der breiten Bevölkerung erfahrbar waren (z. B. Metallarbeiterinnen und Metallarbeiter, Postangestellte). Das zweite Faktorenbündel bildet verschiedene *Muster der Medienberichterstattung* ab. Für die journalistischen Beiträge wurde jeweils dichotom erfasst, inwiefern diese sich durch einen emotionalen Sprachgebrauch auszeichnen (Emotionalisierung, s. o.), ob sie einen negativen Ton beinhalten (Negativismus) und ob sie auf Einzelpersonen statt Kollektivakteure oder Sachthemen fokussieren (mittlere und hohe Personalisierung). Neben den Arteikeigenschaften wurde zudem das *umgebende Diskussionsklima* zur Erklärung der Merkmale von Nutzerkommentaren herangezogen. Das Ausmaß an Inzivilität sowie das Ausmaß an argumentativer Qualität des jeweils vorangegangenen Kommentars dienten als Proxys, um das Diskussionsklima eines Nutzerkommentars abzubilden. Schließlich wurden Merkmale aus der *unmittelbaren Situation des Kommentierens* berücksichtigt: Zum einen wurde die Interaktionsabsicht der oder des Kommentierenden dichotom erfasst, wenn der Nutzerkommentar eine direkte Bezugnahme zu anderen Kommentartorinnen und Kommentatoren enthielt. Zum anderen wurde dichotom erhoben, inwiefern Nutzende in einem

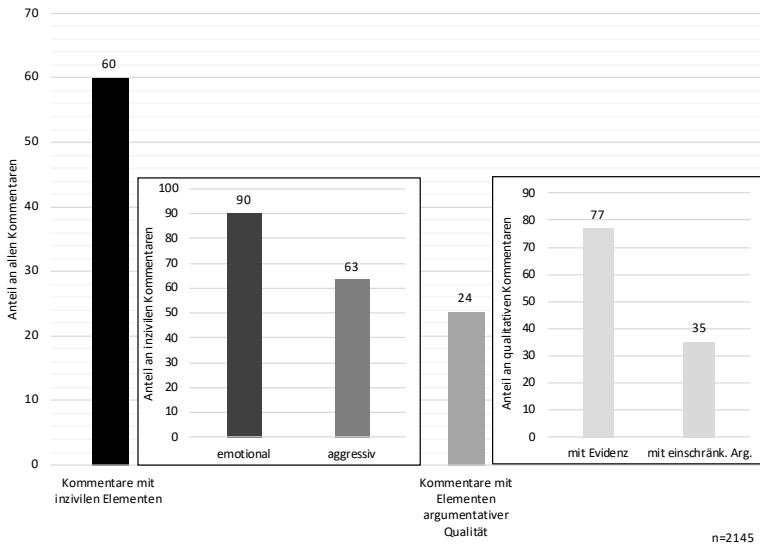
Kommentar auf eine tatsächliche Betroffenheit (im Vergleich zur potentiellen Betroffenheit) durch die Folgen eines Tarifkonfliktes rekurriert – sich also negative Erfahrungen als potentielle Auslöser von negativem affektivem Involvement wieder in Erinnerung ruft. Die Datenerhebung erfolgte im Januar 2016 durch 44 geschulte Codiererinnen und Codierer. Die Intercoderreliabilität betrug im Durchschnitt über alle erhobenen Kategorien Holsti = ,70.

## 6 Ergebnisse

### 6.1 *Deskriptive Ergebnisse zur Inzivilität und argumentativen Qualität*

Bevor im nächsten Schritt der Einfluss der vier Faktorenbündel auf die Inzivilität sowie die argumentative Qualität der Nutzerkommentare untersucht wird, soll zunächst eine deskriptive Beschreibung der beiden abhängigen Konstrukte erfolgen. Diese liefert einen Eindruck davon, wie prävalent die beiden Merkmale Inzivilität und argumentative Qualität in dem hier untersuchten Sample sind (siehe Abbildung 1). Zunächst zeigt sich, dass insgesamt 24 Prozent aller Kommentare mindestens ein Element enthalten, das eine argumentative Qualität indiziert. Von diesen qualitativ hochwertigen Kommentaren zeichnet sich ein Großteil durch Evidenzen (77%) aus, wohingegen nur wenige eine differenzierte, weil einschränkende Argumentation (35%) enthalten. Blickt man dagegen auf das Ausmaß an Inzivilität, so zeigt sich, dass insgesamt 60 Prozent aller hier untersuchten Kommentare zum Thema Tarifkonflikte in Deutschland mindestens ein Merkmal von Inzivilität aufweisen. Dabei zeichnen sich diese inzivilen Kommentare vor allem durch einen emotionalen Sprachgebrauch (90%) aus und mehr als jeder zweite inzivile Kommentar ist auch aggressiv. Folglich scheinen inzivile Elemente die Nutzerkommentare in unserem Sample wesentlich deutlicher zu prägen als Merkmale der argumentativen Qualität.

Abbildung 1: Anteile von inzivilen und argumentativ qualitativen Kommentarelementen an allen Kommentaren



## 6.2 Einflussfaktoren auf die Inzivilität und argumentative Qualität von Nutzerkommentaren

Um unsere erste Forschungsfrage nach dem Einfluss der verschiedenen Faktorenbündel auf das Ausmaß an Inzivilität sowie argumentativer Qualität zu untersuchen, wurden schrittweise OLS Regressionen geschätzt (siehe Tabelle 1). Zunächst hat sich jedoch gezeigt, dass das Medium, auf dessen Online-Nachrichtenplattform die Kommentare veröffentlicht wurden, einen signifikanten Einfluss auf das Ausmaß an argumentativer Qualität hatte: Nutzerkommentare auf bild.de wiesen signifikant weniger Kommentare mit hoher argumentativer Qualität auf als deren Pendant auf Spiegel Online.

Überdies schien das Medium in Anbetracht der erklärten Varianz der argumentativen Qualität ein zentraler Prädiktor: Insgesamt 2,8 Prozent ließen sich allein

über das Medium erklären. In Anbetracht der zentralen Rolle des Mediums in der Erklärung von argumentativer Qualität von Nutzerkommentaren wurde dieses in den folgenden Modellschritten als Kontrollvariable einbezogen.

Insgesamt erwiesen sich die theoretisch angenommenen Faktorenbündel nur bedingt geeignet, um die beiden abhängigen Konstrukte Ausmaß an Inzivilität sowie Ausmaß an argumentativer Qualität zu erklären: Lediglich 2,3 Prozent der Varianz im Ausmaß der Inzivilität lassen sich durch realweltliche Faktoren, Merkmale der Berichterstattung, das umgebende Diskussionsklima sowie den situativen Kontext des Kommentierens erklären. Zieht man den Einfluss des Mediums ab, so liefern diese Faktoren mit Blick auf das Ausmaß an argumentativer Qualität ebenfalls nur 1,3 Prozent an erklärter Varianz. Dennoch zeigen sich einige Unterschiede im Einfluss der theoretisch angenommenen Konstrukte.

Nachdem das Medium als Kontrollvariable eingeführt worden war, wurden in den nachfolgenden drei Schritten die realweltlichen Faktoren, die Merkmale des Artikels sowie das umgebende Diskussionsklima in die Regression einbezogen. Der realweltliche Faktor „hohe potentielle Betroffenheit“ (H1), der mit Tarifkonflikten von beachtlicher Dauer der Streikmaßnahmen sowie massiven Einschränkungen im Alltag der allgemeinen Bevölkerung einhergeht, erwies sich mit Blick auf die Inzivilität von Nutzerkommentaren als relevanter Prädiktor: Nutzerkommentare, die unter Artikeln zum Tarifkonflikt der Lokführerinnen und Lokführer sowie der Auseinandersetzung im Sozial- und Erziehungsdienst veröffentlicht wurden, zeichneten sich signifikant häufiger durch einen emotionalen Sprachgebrauch sowie einen aggressiven Ton aus. Enthielt der Artikel jedoch Elemente der Emotionalisierung, so fiel das Ausmaß an Inzivilität in den korrespondierenden Nutzerkommentaren signifikant niedriger aus. Bediente sich also die Journalistin oder der Journalist eines Artikels bereits einer emotionalisierenden Darstellungsweise, so verzichteten die Nutzenden in Kommentaren eher darauf, diese zu imitieren (H2). Mit Blick auf das umgebende Diskussionsklima zeigte sich in der vorliegenden Analyse eine Art umgekehrter „Abfärbeeffekt“ (H3): Wenn sich bereits der vorgegangene Kommentar durch ein hohes Ausmaß argumentativer Qualität auszeichnete, waren die Kommentare weniger stark von Emotionalität und Aggression geprägt. Der direkte „Abfärbeeffekt“ von argumentativer Qualität im vorangegangenen Kommentar auf dieselbe im nachfolgenden Kommentar war nur annähernd statistisch signifikant. Qualitativ gehaltvolles Argumentieren durch den Einsatz von Evidenzen und/oder einer differenzierten Argumentation



wurde zudem durch die Arteikeleigenschaften (H2) beeinflusst: Wenn ein Artikel vor allem auf individuelle statt kollektive Akteure und Sachthemen fokussierte (Personalisierung), führte dies in der Konsequenz zu einem signifikant geringeren Ausmaß an argumentativer Qualität.

In der Gesamtschau muss jedoch festgehalten werden, dass der Einfluss dieser drei Faktorenbündel nur marginal ist. Bereits die Änderungen im  $R^2$  deuten an, dass die realweltlichen Faktoren, die Merkmale des Artikels sowie das umgebende Diskussionsklima nur eine geringe Erklärkraft mit Blick auf die beiden abhängigen Konstrukte haben. Dies zeigt sich auch auf Basis folgender Betrachtung: Da hier aus logischen Gesichtspunkten eine Mehrebenenstruktur vorliegt (Kommentare sind unter einem gemeinsamen Artikel angesiedelt), wurde der Intraclass-Korrelationskoeffizient berechnet, um die empirische Existenz der Mehrebenenstruktur in den vorliegenden Daten zu prüfen. Im Ergebnis zeigte sich jedoch, dass weniger als ein Prozent der erklärten Varianz der beiden abhängigen Variablen durch die Arteikelebene erklärt werden. Der gängigen Methodenliteratur folgend (Hox, 2010), wurde daher der sparsameren OLS-Modellierung der Vorzug gegeben.

In einem letzten Schritt wurden die Merkmale des situativen Kontextes des Kommentierens (H4) einbezogen. Die Absicht, mit anderen Nutzenden zu interagieren, sowie die tatsächliche Betroffenheit eines Kommentierenden erklären einen vergleichsweise hohen Anteil der Varianz sowohl hinsichtlich der Inzivilität (1,8%) als auch mit Blick auf die argumentative Qualität (1,1%) von Nutzerkommentaren. Beide Prädiktoren haben einen hochsignifikanten Einfluss auf die abhängigen Konstrukte. Insbesondere die tatsächlich geäußerte Betroffenheit wirkt jeweils stark auf das Ausmaß an inzivilen und argumentativ hochwertigen Merkmalen in einem Nutzerkommentar. Überraschenderweise wirken die beiden Prädiktoren auf das vermeintliche Gegensatzpaar Inzivilität und argumentative Qualität in gleicher Richtung: Wenn sich eine Nutzerin oder ein Nutzer in ihrem oder seinem Kommentar an andere Nutzende wendet, aber auch wenn eine Nutzerin oder ein Nutzer explizit äußert, dass sie oder er durch einen Tarifkonflikt direkt betroffen ist, dann fällt sowohl das Ausmaß an Inzivilität als auch das Ausmaß an argumentativer Qualität signifikant höher aus. Der Einfluss der unmittelbaren Kommentiersituation deutet demnach bereits an, dass sich die beiden Konstrukte Inzivilität sowie argumentative Qualität nicht ausschließen. Daher soll im folgenden Schritt der Zusammenhang zwischen den beiden Konstrukten eingängiger betrachtet werden.

Tabelle 1: Determinanten der Inzivilität sowie argumentativen Qualität von Nutzerkommentaren

	Inzivilität in NK		Arg. Qualität in NK	
	B	SE	B	SE
Konstante	0,824***	0,035	0,302***	0,021
Kontrolle: Medium (1= Bild.de)	0,04	0,03	-0,169***	0,018
Korr. R <sup>2</sup>	0,000		0,028***	
<i>Realweltliche Faktoren</i>				
Potentielle Betroffenheit	0,098**	0,031	0,011	0,018
$\Delta R^2$	0,004***		0,000	
<i>Merkmale des Artikels</i>				
Personalisierung	-0,006	0,037	-0,061**	0,022
Emotionalisierung	-0,086**	0,03	0,021	0,018
Negativität	-0,043	0,032	0,02	0,019
$\Delta R^2$	0,002†		0,002*	
<i>Diskussionsklima</i>				
Inzivilität im Kommentar vorher <sup>1</sup>	0,015	0,017	0,01	0,01
Arg. Qualität im Kommentar vorher <sup>1</sup>	-0,056*	0,028	0,03†	0,017
$\Delta R^2$	0,001		0,002†	
<i>Unmittelbare Kommentarsituation</i>				
Interaktionsabsicht	0,122***	0,03	0,064***	0,018
Tatsächliche Betroffenheit	0,177***	0,025	0,080***	0,015
$\Delta R^2$	0,018***		0,011***	
Korr. R <sup>2</sup>	0,023		0,041	

Anmerkung: Stufenweise Regressionen mit standardisierten Koeffizienten; dargestellt sind jeweils die Koeffizienten aus dem finalen Modell, die Änderungen im R<sup>2</sup> beziehen sich auf die einzelnen Modellstufen. Variablen soweit nicht anders vermerkt dichotom codiert (1 = Präsenz).

\*\*\*  $p < ,001$ ; \*\*  $p < ,01$ ; \*  $p < ,05$ ; †  $p < ,1$ . N=3572.

<sup>1</sup> Skala von 0-2

### 6.3 Zusammenhänge zwischen Inzivilität und argumentativer Qualität

Anliegen von Forschungsfrage zwei war es, den Zusammenhang zwischen den beiden Diskursmerkmalen Inzivilität und argumentative Qualität in einem Nutzerkommentar zu untersuchen. Zunächst zeigte sich, dass die beiden Summenindizes nur schwach und marginal signifikant positiv miteinander korrelieren (Pearson's  $r = ,028$ ;  $p < ,1$ ;  $H_5$ ). Führt man die Betrachtung auf der Ebene der einzelnen Indikatoren für Inzivilität sowie argumentative Qualität fort, ergibt sich ein differenzierteres Bild (siehe Tabelle 2). Insbesondere das Anbringen von Evidenzen als Merkmal argumentativer Qualität scheint mit einer emotionalisierenden Sprache vereinbar. Allerdings zeigt sich, dass in Kommentaren, die einen aggressiven Grundton haben, kaum Raum für Belege oder differenzierte Argumente ist.

Tabelle 2: Zusammenhänge zwischen den Indikatoren von Inzivilität und argumentativer Qualität

	Anteil an allen Kommentaren mit...			
	...Emotionalisierung		....aggressivem Ton	
	(n =1.937)		(n= 1.362)	
	%	Phi	%	Phi
Einschränkende Argumentation	9	0,031	8	-0,013
Evidenzen	20	0,036*	20	0,014

\*\*\*  $p < ,001$ ; \*\*  $p < ,01$ ; \*  $p < ,05$ ;  $N = 3572$

## 7 Diskussion und Fazit

Das Ziel der vorliegenden Untersuchung war es, den Einfluss von realweltlichen Faktoren, Merkmalen der Berichterstattung, des umgebenden Diskussionsklimas sowie der unmittelbaren Situation, in der kommentiert wird, auf die Qualität von Onlinediskussionen zu untersuchen. Überdies sollte der Zusammenhang zwischen den verschiedenen Indikatoren für (mangelnde) Qualität von Nutzerkommentaren – das vermeintliche Gegensatzpaar argumentative Qualität und Inzivilität – eingän-

giger inspiziert werden. Die Untersuchung erfolgte anhand der Berichterstattung sowie den korrespondierenden Nutzerkommentaren auf bild.de und spiegel.de zu verschiedenen Tarifkonflikten im Jahr 2015. Die Ergebnisse legen nahe, dass der Einfluss von realweltlichen Faktoren sowie den Merkmalen der Berichterstattung gering ist. Ebenfalls gering ist der Einfluss der Diskussionsumgebung. Allerdings zeigen die Ergebnisse, dass Nutzende weniger inzivil kommentieren, wenn die bereits verfassten Kommentare von argumentativer Qualität sind. In Einklang mit früheren empirischen Ergebnissen zeigt sich (Cheng et al., 2017; Ziegele 2016), dass vor allem die unmittelbare Situation des Kommentierens der Dreh- und Angelpunkt in der Frage ist, ob argumentativ hochwertig und inzivil kommentiert wird. Demnach kann vermutet werden, dass es insbesondere das situative Involvement (Zaichowsky, 1985) ist, das die inhaltliche Ausgestaltung eines Nutzerkommentars prägt. In der Gesamtschau muss jedoch konstatiert werden, dass alle vier Faktorenbündel in diesem Sample sowohl das Ausmaß an Inzivilität wie auch das Ausmaß an argumentativer Qualität in einem Nutzerkommentar nur bedingt erklären konnten.

Nichtsdestotrotz verdeutlicht die vorliegende Untersuchung, dass es sich bei Inzivilität und argumentativer Qualität nicht zwangsläufig um zwei Seiten derselben Medaille handeln muss (auch Coe et al., 2014): Obwohl immer wieder angenommen wird, Inzivilität und deliberative Qualität seien nur schwer vereinbar (Friess & Eilders, 2015; Sobieraj & Berry, 2011), waren zumindest Evidenzen und Emotionalisierung in der vorliegenden Untersuchung schwach positiv korreliert. Denkbar wäre in Anbetracht dessen ein Typus des emotionalen, aber inhaltlich elaborierten Kommentars. Dies stützt die Vermutung, dass affektives und kognitives Involvement das Verfassen von Kommentaren gleichzeitig prägen können. Übergreifend kann dies ein Indiz dafür sein, dass einzelne inhaltliche Merkmale verschiedene Funktionen erfüllen können und daher aus normativer Perspektive – etwa mit Blick auf ihr deliberatives (Schadens-)Potential – differenzierter betrachtet werden müssen.

Allerdings müssen bei der Interpretation der vorliegenden Ergebnisse einige Limitationen berücksichtigt werden: Zum einen beschränkt sich die Analyse auf einen thematischen Kontext – die Berichterstattung über Tarifkonflikte in Deutschland im Jahr 2015. Zwar stellt Tarifpolitik ein zentrales gesellschaftliches Problemfeld dar, das nicht nur über Streiks, sondern vor allem über die Regulierung von Arbeitsbedingungen einen Großteil der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland betrifft. Jedoch könnten vor allem die lang gewachsenen Strukturen sowie die abstrakte Materie von Tarifverträgen dazu führen (Koch-Baumgarten, 2013), dass das

Aktivierungspotential durch dieses Thema gering ist. Zudem zeigt sich für die Berichterstattung von Printmedien über Tarifkonflikte, dass eine nachrichtliche, oftmals nüchterne und wenig polarisierende Darstellung dominiert, da es sich hierbei (einzelne herausragende Entwicklungen wie der Bahnstreik oder der Pilotenstreik ausgenommen) um ein Routinethema handelt (Köhler & Jost, 2017). Bei einer solch moderaten Ausprägung von aktivierenden Merkmalen wie Emotionalisierung und Personalisierung in der Berichterstattung scheint auch plausibel, warum sich im Rahmen der vorliegenden Ergebnisse die Einflüsse von Artikelmerkmalen auf die Nutzerkommentare (Coe et al., 2014; Weber, 2014; Ziegele et al., 2017) nicht replizieren ließen. Zum anderen wurden einzelne Faktoren nur sehr indirekt operationalisiert: Sowohl das umgebende Diskussionsklima (über das Ausmaß an Inzivilität und argumentativer Qualität im vorangegangenen Kommentar) als auch die Interaktionsabsicht und die tatsächliche Betroffenheit in der unmittelbaren Entstehungssituation von Nutzerkommentaren stellen lediglich Annäherungen an die theoretisch postulierten Konstrukte dar, da sie anhand inhaltlicher Merkmale der Nutzerkommentare erfasst wurden. Auch wurde der vermittelnde Mechanismus über das Involvement der Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus bestehender Forschung abgeleitet, jedoch nicht empirisch kontrolliert. Eine unmittelbare Messung dieser Faktoren, die auch die psychologischen Verarbeitungsprozesse bei Autoreninnen und Autoren von Nutzerkommentaren nachzuzeichnen vermag, scheint in dieser Hinsicht vielversprechend, um differenziertere Erkenntnisse zu liefern.

Konkludierend betrachtet, birgt vor allem die vergleichsweise hohe Bedeutung des situativen Kontextes eine Chance für den Umgang mit inzivilen Nutzerkommentaren, die sowohl mit Blick auf die deliberative Beteiligung, aber auch die Einstellungen und das Verhalten anderer Nutzenden schädliche Effekte haben können (Beitrag von Köhler, Ziegele & Weber in diesem Sammelband): Die Tatsache, dass Kommentare offenbar stark durch die Situation geprägt werden, in der sie entstehen, kann durch andere Nutzende aber auch die Medienschaffenden selbst genutzt werden, um durch aktive Moderation und Gegenrede ein „zivileres“ Diskussionsklima zu erzeugen.

*Pablo Jost* ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Publizistik der Johannes Gutenberg-Universität Mainz.

*Christina Köhler* ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Publizistik der Johannes Gutenberg-Universität Mainz.

## Quellenverzeichnis

- Anderson, A. A., Brossard, D., Scheufele, D. A., Xenos, M. A., & Ladwig, P. (2014). The “Nasty Effect:” Online Incivility and Risk Perceptions of Emerging Technologies. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 373–387. doi:10.1111/jcc4.12009
- Baker, M. J. (1999). Argumentation and Constructive Interaction. In G. Rijlaarsdam & E. Espéret (Hrsg.), *Foundations of Argumentative Text Processing* (S. 179–202). Amsterdam: University of Amsterdam Press.
- Barber, B. R. (2006). *How Democratic are the New Telecommunication Technologies?* Gehalten auf der Second Conference on the Internet, law and politics: analysis and prospective study. Abgerufen von <http://www.uoc.edu/idp/3/dt/eng/barber.pdf>
- Bobkowski, P. S. (2015). Sharing the News Effects of Informational Utility and Opinion Leadership on Online News Sharing. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 92(2), 320–345. doi:10.1177/1077699015573194
- Bodenmann, G., Meuwly, N., Bradbury, T. N., Gmelch, S., & Ledermann, T. (2010). Stress, anger, and verbal aggression in intimate relationships: Moderating effects of individual and dyadic coping. *Journal of Social and Personal Relationships*, 27(3), 408–424. doi:10.1177/0265407510361616
- Brooks, D. J., & Geer, J. G. (2007). Beyond Negativity: The Effects of Incivility on the Electorate. *American Journal of Political Science*, 51(1), 1–16. doi:10.1111/j.1540-5907.2007.00233.x
- Cheng, J., Bernstein, M., Danescu-Niculescu-Mizil, C., & Leskovec, J. (2017). Anyone Can Become a Troll: Causes of Trolling Behavior in Online Discussions. arXiv:1702.01119 [cs, stat], 1217–1230. doi:10.1145/2998181.2998213
- Coe, K., Kenski, K., & Rains, S. A. (2014). Online and Uncivil? Patterns and Determinants of Incivility in Newspaper Website Comments. *Journal of Communication*, 64(4), 658–679. doi:10.1111/jcom.12104
- Dahlberg, L. (2001). The Internet and Democratic Discourse: Exploring The Prospects of Online Deliberative Forums Extending the Public Sphere. *Information, Communication & Society*, 4(4), 615–633. doi:10.1080/13691180110097030
- Dahlgren, P. (2005). The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation. *Political Communication*, 22(2), 147–162. doi:10.1080/10584600590933160

- Diakopoulos, N., & Naaman, M. (2011). Towards Quality Discourse in Online News Comments. In *Proceedings of the ACM 2011 Conference on Computer Supported Cooperative Work* (S. 133–142). New York: ACM. Abgerufen von <http://doi.acm.org/10.1145/1958824.1958844>
- Eilders, C. (2006). News factors and news decisions. Theoretical and methodological advances in Germany. *Communications*, 31(1), 5–24.
- Esau, K., Friess, D., & Eilders, C. (2017). Design Matters! An Empirical Analysis of Online Deliberation on Different News Platforms. *Policy & Internet*. doi:10.1002/poi3.154
- Freelon, D. (2015). Discourse architecture, ideology, and democratic norms in online political discussion. *New Media & Society*, 17(5), 772–791. doi: 10.1177/1461444813513259
- Fricke, E. (2017). „Pranger der Schande“ – ein Fass ohne Boden? „Bild“ veröffentlicht Namen und Profilbilder der Verfasser von Hasskommentaren zu Flüchtlingen. *Communicatio Socialis*, 50(1), 90–96. doi:10.5771/0010-3497-2017-1-90
- Friess, D., & Eilders, C. (2015). A Systematic Review of Online Deliberation Research. *Policy & Internet*, 7(3), 319–339. doi:10.1002/poi3.95
- Galtung, J., & Ruge, M. H. (1965). The Structure of Foreign News The Presentation of the Congo, Cuba and Cyprus Crises in Four Norwegian Newspapers. *Journal of Peace Research*, 2(1), 64–90. doi: 10.1177/002234336500200104
- Habermas, J. (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Hox, J. J. (2010). *Multilevel Analysis: Techniques and Applications, Second Edition* (2 Rev ed.). New York: Routledge.
- Hwang, H., Kim, Y., & Kim, Y. (2016). Influence of Discussion Incivility on Deliberation: An Examination of the Mediating Role of Moral Indignation. *Communication Research*, 0093650215616861. doi:10.1177/0093650215616861
- Institut der deutschen Wirtschaft Köln. (2017). 2015 war das Jahr der Arbeitskämpfe. Abgerufen 20. Juli 2017, von [https://www.iwkoeln.de/extendedmedia\\_resources/226171/index.html](https://www.iwkoeln.de/extendedmedia_resources/226171/index.html)
- IVW. (2017). Ausweisung Digital-Angebote Hilfe. Abgerufen von <http://ausweisung.ivw-online.de/index.php>
- Iyengar, S., Luskin, R. C., & Fishkin, J. S. (2005). Deliberative Preferences in the Presidential Nomination Campaign: Evidence from an Online Deliberative Poll.

- Janssen, D. & Kies, R. (2005). Online Forums and Deliberative Democracy. *Acta Politica*, 40(3), 317–335. doi: 10.1057/palgrave.ap.5500115
- Kädtler, J. (2014). Tarifpolitik und tarifpolitisches System. In *Handbuch Gewerkschaften in Deutschland* (S. 423–464). Springer VS, Wiesbaden. doi:10.1007/978-3-531-19496-7\_17
- Koch-Baumgarten, S. (2013). *Medien im Tarifkonflikt: Akteurs- und Medienframes im Streik um die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall 1956/57*. Berlin: Lit Verlag.
- Köhler, C., & Jost, P. B. (2017). *Tarifkonflikte in den Medien – Was prägt die Berichterstattung über Arbeitskämpfe?* Frankfurt am Main.
- Levasseur, D., & Dean, K. W. (1996). The Use of Evidence in Presidential Debates: A Study of Evidence Levels and Types from 1960 to 1988. *Argumentation and Advocacy*, 32(3), 129–142.
- Lewicki, R. J., & Litterer, J. A. (1985). *Negotiation*. Homewood, Ill: R.D. Irwin.
- Massaro, T. M., & Stryker, R. (2012). *Freedom of Speech, Liberal Democracy, and Emerging Evidence on Civility and Effective Democratic Engagement* (SSRN Scholarly Paper No. ID 2042171). Rochester, NY: Social Science Research Network. Abgerufen von <https://papers.ssrn.com/abstract=2042171>
- Min, S.-J. (2007). Online vs. Face-to-Face Deliberation: Effects on Civic Engagement. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1369–1387. doi:10.1111/j.1083-6101.2007.00377.x
- Mutz, D. C., & Reeves, B. (2005). The New Videomalaise: Effects of Televised Incivility on Political Trust. *The American Political Science Review*, 99(1), 1–15.
- Neumann, K., & Arendt, F. (2016). „Der Pranger der Schande“ - Eine inhaltsanalytische Untersuchung der Wirkung des Bild-Prangers auf das Postingverhalten von Facebook-Nutzern zur Flüchtlingsdebatte. *Publizistik*, 61(3), 247–265. doi:10.1007/s11616-016-0283-7
- Onyekwere, E. O., Rubin, R. B., & Infante, D. A. (1991). Interpersonal perception and communication satisfaction as a function of argumentativeness and ego-involvement. *Communication Quarterly*, 39(1), 35–47. doi: 10.1080/01463379109369781
- Papacharissi, Z. (2002). The virtual sphere: The internet as a public sphere. *New Media & Society*, 4(1), 9–27. doi:10.1177/14614440222226244
- Perse, E. M. (1990). Involvement with Local Television News Cognitive and Emotional Dimensions. *Human Communication Research*, 16(4), 556–581. doi:10.1111/j.1468-2958.1990.tb00222.x



- Perse, E. (1998). Implications of cognitive and affective involvement for channel changing. *Journal of Communication*, 48(3), 49–68.  
doi:10.1111/j.1460-2466.1998.tb02759.x
- Prochazka, F., Weber, P., & Schweiger, W. (2016). Effects of civility and reasoning in user comments on perceived journalistic quality. *Journalism Studies*, online first. doi:10.1080/1461670X.2016.1161497
- Putrevu, S., & Lord, K. R. (1994). Comparative and noncomparative advertising: Attitudinal effects under cognitive and affective involvement conditions. *Journal of Advertising*; Abingdon, 23(2), 77.
- Rimé, B. (2009). Emotion Elicits the Social Sharing of Emotion: Theory and Empirical Review. *Emotion Review*, 1(1), 60–85. doi:10.1177/1754073908097189
- Rösner, L., & Krämer, N. C. (2016). Verbal Venting in the Social Web: Effects of Anonymity and Group Norms on Aggressive Language Use in Online Comments. *Social Media + Society*, 2(3), 2056305116664220. doi:10.1177/2056305116664220
- Ruiz, C., Domingo, D., Micó, J. L., Díaz-Noci, J., Meso, K., & Masip, P. (2011). Public Sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers. *The International Journal of Press/Politics*, 16(4), 463–487. doi:10.1177/1940161211415849
- Sobieraj, S., & Berry, J. M. (2011). From Incivility to Outrage: Political Discourse in Blogs, Talk Radio, and Cable News. *Political Communication*, 28(1), 19–41. doi:10.1080/10584609.2010.542360
- Springer, N. (2014). *Beschmutzte Öffentlichkeit? Warum Menschen die Kommentarfunktion auf Online-Nachrichtenseiten als öffentliche Toilettenwand benutzen, warum Besucher ihre Hinterlassenschaften trotzdem lesen, und wie die Wände im Anschluss aussehen*. Münster: Lit Verlag.
- Springer, N., Engelmann, I., & Pfaffinger, C. (2015). User comments: motives and inhibitors to write and read. *Information, Communication & Society*, 18(7), 798–815. doi:10.1080/1369118X.2014.997268
- Stromer-Galley, J. (2007). Measuring Deliberation's Content: A Coding Scheme. *Journal of Public Deliberation*, 3(1). Abgerufen von <http://www.publicdeliberation.net/jpd/vol3/iss1/art12>
- Stroud, N. J., Scacco, J. M., Muddiman, A., & Curry, A. L. (2015). Changing Deliberative Norms on News Organizations' Facebook Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 20(2), 188–203. doi:10.1111/jcc4.12104

- Stucke, T. S., & Sporer, S. L. (2002). When a Grandiose Self-Image Is Threatened: Narcissism and Self-Concept Clarity as Predictors of Negative Emotions and Aggression Following Ego-Threat. *Journal of Personality*, 70(4), 509–532. doi:10.1111/1467-6494.05015
- Toulmin, S. E. (1996). *Der Gebrauch von Argumenten*. (U. Berk, Hrsg.) (2. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Weber, P. (2014). Discussions in the comments section: Factors influencing participation and interactivity in online newspapers' reader comments. *New Media & Society*, 16(6), 941–957. doi:10.1177/1461444813495165
- Wise, K., Hamman, B., & Thorson, K. (2006). Moderation, Response Rate, and Message Interactivity: Features of Online Communities and Their Effects on Intent to Participate. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(1), 24–41. doi:10.1111/j.1083-6101.2006.00313.x
- Wright, S., & Street, J. (2007). Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society*, 9(5), 849–869. doi:10.1177/1461444807081230
- Zaichkowsky, J. L. (1985). Measuring the Involvement Construct. *Journal of Consumer Research*, 12(3), 341–352. doi:10.1086/208520
- Zhang, W., Cao, X., & Tran, M. N. (2013). The structural features and the deliberative quality of online discussions. *Telematics and Informatics*, 30(2), 74–86. doi:10.1016/j.tele.2012.06.001
- Ziegele, M. (2016). *Nutzerkommentare als Anschlusskommunikation: Theorie und qualitative Analyse des Diskussionswerts von Online-Nachrichten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Ziegele, M., Breiner, T., & Quiring, O. (2014). What Creates Interactivity in Online News Discussions? An Exploratory Analysis of Discussion Factors in User Comments on News Items. *Journal of Communication*, n/a-n/a. doi:10.1111/jcom.12123
- Ziegele, M., Weber, M., Quiring, O., & Breiner, T. (2017). The dynamics of online news discussions: effects of news articles and reader comments on users' involvement, willingness to participate, and the civility of their contributions. *Information, Communication & Society*, online first. doi:10.1080/1369118X.2017.1324505